

Israel Balderas:

Hola. Soy Israel Balderas, representante de la Oficina de Telecomunicación Móvil del FCC. Muchas gracias por la oportunidad de servir a ustedes. Quiero compartir cierta información importante sobre el proceso llamado portabilidad de número local, o LNP por sus siglas en inglés. Una de las metas principales del FCC es el promover la competencia entre y dentro de los diferentes sectores del mercado de telecomunicación. La experiencia nos ha demostrado que mejor servicio, bajos precios e innovación son las características claves para un mercado competitivo. Para facilitar mayor competencia en la industria de la telecomunicación, el FCC permite a los consumidores quedarse con sus números de teléfono cuando ellos cambian de compañía de servicio móvil o cuando los consumidores cambian de una línea fija a una línea móvil, un proceso llamado portabilidad de número local, o LNP. Desde noviembre del año 2003, clientes de servicio móvil en los 100 mercados más grandes han podido tomar ventaja de la portabilidad de número y suscribirse al servicio con una nueva compañía sin tener que notificar a amigos, familia, o compañeros de trabajo del cambio de número. Portabilidad de número local móvil permite a los clientes de servicio móvil tomar ventaja de un nivel de competencia que se ha desarrollado en la industria durante los últimos años. Actualmente, 235 millones de personas, o el 83% por ciento de la población de Estados Unidos vive en áreas con por lo menos cinco compañías portadoras de servicio móvil. LNP le da a los clientes de servicio móvil mayor libertad y flexibilidad para escoger la compañía portadora que mejor satisfaga sus necesidades sin tener que perder una inversión considerable hecha en el número de teléfono móvil. LNP también le permite a los consumidores transferir su número de línea fija a un teléfono móvil. Comenzando el 24 de mayo del 2004, consumidores de servicio móvil en el resto del país han podido también tomar ventaja de portabilidad de número móvil.

Las reglas del LNP tienen algunos parámetros que los consumidores necesitan conocer. Recientemente, tuve la oportunidad de platicar con dos expertos en la industria de telecomunicación acerca de LNP y otros móviles.

Israel:

Platicando con nosotros aquí conmigo es Wayne Leighton y Amal Abdallah. Wayne, *si puedes empezar* con un breve resumen sobre LNP móvil.

Wayne:

Claro. El congreso requirió portabilidad de número local para compañías de servicio de líneas fijas como parte del estatuto de telecomunicación del 1996, el cual estuvo enfocado en introducir competencia en el mercado de teléfonos locales. En 1996, el FCC decidió que las reglas de portabilidad de número deberían también aplicar a compañías de servicio móvil.

Israel:

¿Cuándo comenzaron los requerimientos de LNP para las compañías de servicio móvil?

Wayne:

Básicamente, el FCC decidió llevar en fases los requerimientos de LNP para las compañías de servicio móvil, y fijó el día 24 de noviembre del 2003 como el día que se requiera que las

compañías de servicio móvil comiencen a implementar LNP en los 100 mercados más grandes. Compañías de línea fija en los 100 mercados más grandes también empezaron a transferir números a compañías de servicio móvil el 24 de noviembre del 2003. Compañías de servicio móvil que proveen servicio fuera de los 100 mercados más grandes están sujetos a los requerimientos de transferencia el 24 de mayo del 2004. Específicamente, las reglas del FCC requieren a las compañías de servicio móvil que sirven las áreas fuera de los 100 mercados más grandes a implementar LNP móvil dentro de un período de seis meses después de haber recibido su primera petición por otra compañía para transferir, o para el 24 de mayo del 2004, cualquiera que pase más tarde. El plazo del 24 de mayo también aplica al transferencia de línea fija a móvil fuera de los 100 mercados más grandes. Nosotros creemos que las compañías que sirven fuera de los 100 mercados más grandes han estado haciendo peticiones por adelantado del plazo del 24 de Mayo, para que así la gran mayoría de las compañías fuera de los 100 mercados más grandes estén obligadas a transferir el 24 de Mayo. Sin embargo, podrían haber algunas compañías pequeñas que todavía no han recibido ninguna petición para transferir números. Clientes de éstas compañías podrían ser requeridos a esperar algunos meses hasta que sus compañías hagan las mejoras técnicas necesarias para la transferencia.

Israel (turn to Amal): ¿Hay algunas otras excepciones?

Amal:

Cuando el congreso pasó el requerimiento de LNP en 1996, este creó una excepción para algunas compañías pequeñas rurales de servicio de teléfono de línea fija. La ley le permite a la comisión estatal de utilidad a conceder a algunas compañías pequeñas de servicio de línea fija dispensación del plazo del 24 de mayo. Clientes, fuera de los 100 mercados más grandes, que les gustaría transferir su número de línea fija a una compañía de servicio móvil y los cuales han sido rechazados, deberán ponerse en contacto con su comisión estatal de utilidad para conocer si a su compañía se le ha sido concedido una dispensación. La página de internet del FCC también contiene información sobre estas dispensaciones estatales. Estamos tratando de obtener información correcta y actualizada de todas las comisiones estatales de utilidad y publicar esta información en la página de internet. El FCC podría también conceder dispensaciones a compañías de servicio móvil fuera de los 100 mercados más grandes en base a cada caso, pero bajo circunstancias muy limitadas, y por ahora, el FCC no a concedido ninguna de estas dispensaciones.

Israel:

¿Aplica LNP a los localizadores de personas?

Amal:

No. El poder cambiar de compañía y quedarse con el número solamente aplica a teléfonos móviles.

Israel:

¿Permite el LNP que los consumidores puedan moverse a través del país y quedarse con el mismo número de teléfono?

Wayne:

No. La 'L' en 'LNP' significa 'Local', que quiere decir que suscriptores de servicio móvil no tienen el derecho de moverse, por decir, de Nueva York a San Francisco, o de Nueva York a Philadelphia

y quedarse con el mismo número de teléfono. Las reglas de portabilidad tienen que ver con quedarse con un número de teléfono en la misma área metropolitana.

Israel:

¿Están las compañías permitidas a cobrar por portabilidad de números?

Wayne:

Si. Las compañías están permitidas a recuperar el costo por implementar LNP móvil cobrando un cargo a sus clientes. Debido a que el FCC no regula los precios y cargos que las compañías de servicio móvil cobran, sino que en lugar de ello permite que la intensa competencia en el mercado controle estos cargos, se le ha dado flexibilidad a las compañías de servicio móvil a recuperar el costo de LNP en la mejor forma que estas compañías consideren conveniente. Sin embargo, el estatuto federal, así como las reglas del FCC requieren que todos los cargos sean justos y razonables. Para recuperar sus costos, las compañías podrían incluir cargos desglosados por servicio de LNP en las cuentas mensuales de sus clientes o añadir el costo a la tarifa mensual del cliente. Nosotros entendemos que los cargos de las compañías por LNP generalmente varían desde unos cuantos centavos a un poco más de un dólar por mes. También está permitido a las compañías cobrar un cargo a los clientes cuando el número es transferido. Sin embargo, no todas las compañías cobran un cargo por el transferimiento. Además, no hay reglas que impidan a una compañía nueva pagar el costo de transferimiento de la compañía anterior por el beneficio del nuevo cliente, y las compañías no pueden rechazar transferir un número incluso si el cliente no ha pagado el cargo de transferimiento. Nosotros recomendamos que los consumidores verifiquen con su compañía nueva si hay una póliza de pagar o reembolsar estos cargos.

Israel:

Gracias. Y si ahora me quedo con el mismo número de teléfono, eso también quiere decir que me puedo quedar con el mismo teléfono?

Amal:

Probablemente no. Porque la mayoría de los teléfonos móviles están diseñados para trabajar con la tecnología y características individuales de la red de la compañía de servicio móvil, clientes móviles deberán anticipar comprar un nuevo teléfono cuando éstos cambian de compañía, incluso cuando estos retienen el mismo número de teléfono. Incluso cuando un teléfono puede ser reprogramado para trabajar en una nueva red, la mayoría de las compañías tienen pólizas contra esto.

Israel:

¿Qué sobre los contratos de largo plazo que muchos consumidores tienen con sus compañías actuales? Son éstos afectados por LNP?

Amal:

A pesar de que los consumidores pueden cambiar de compañías en cualquier momento, estos están todavía obligados a respetar cualquier contrato de servicio de largo plazo que tengan con su compañía actual. Si el contrato de uno o dos años de un individuo no se vence para el 24 de mayo o para el día que la persona escoja para transferir el número de teléfono, la persona debería esperar hasta por lo menos un día después de que el contrato expira antes de contactar la nueva compañía, o este tendrá que estar preparado a pagar el cargo de terminación temprana especificado en el contrato con la antigua compañía. Nosotros recomendamos que consumidores que estén interesados en cambiar de proveedores revisen sus contratos actuales y determinen que cargos podrían aplicar. Sin embargo, una vez que el consumidor haga la petición del servicio a una nueva compañía, la compañía anterior no podrá retrasar o rechazar transferir el número, incluso si ese individuo debe dinero por un balance pendiente o cargo de terminación.

Israel:

¿Que pasos deberían tomar los consumidores cuando ellos deciden transferir un número a una nueva compañía?

Amal:

Una vez que los clientes móviles estén familiarizados con sus contratos actuales y con los cargos que podrían incurrir por cambiar compañías, deberán ir a la nueva compañías, las cual comenza el proceso de transferimiento haciendo una petición a la compañía antigua. Los consumidores no deberían terminar por su cuenta el servicio con su antigua compañía o podrían arriesgarse a perder sus números de teléfono. Los consumidores también deberán traer una copia reciente de su cuenta de servicio móvil o de línea fija al punto de venta de la nueva compañía, ya que la factura de teléfono tendrá el nombre y la dirección del cliente como aparece en la base de datos de la antigua compañía. Por razones del transferimiento es muy importante que la nueva compañía reciba la información exacta que aparece en el archivo de la antigua compañía. De lo contrario, la información no va a coincidir cuando la nueva compañía le pida a la antigua compañía que proveea el número de teléfono, y esto podría cuasar una demora. La nueva compañía también necesitará autorización del cliente para transferir su número de la compañía anterior, de esta manera se protegerá a los consumidores de ser transferidos sin su permiso. Clientes que cambian de una línea fija a un teléfono móvil deberán tener en mente que sus compañías de larga distancia no se transferirán con ellos y que las compañías de servicio móvil no están obligadas a permitir a los clientes elegir la compañía de servicio de larga distancia que proveerá las llamadas de larga distancia para un número de teléfono móvil. Por lo tanto, la nueva compañía de servicio de larga distancia será la que la nueva compañía de servicio móvil use para sus clientes.

Israel:

¿Cuánto tiempo tomará el proceso de transferimiento?

Wayne:

Bueno, para un transferimiento de servicio móvil a servicio móvil, el proceso debería tomar solamente como dos horas y media desde que se hace la solicitud de transferimiento a la antigua compañía. El FCC no ha hecho un mandato especificando el tiempo que durará el proceso de transferimiento móvil. Dos horas y media es el tiempo acordado por la industria móvil, y el FCC sugiere a las compañías usar ese intervalo de tiempo, aunque no es siempre llevado a cabo. El

transferimiento de una línea fija probablemente tomará mas tiempo en completarse y podría tomar hasta unos cuantos días. Antes de transferir de línea fija a teléfono móvil los consumidores deberán preguntarle a su nueva compañía proveedora de servicio móvil cuanto tiempo tomará el proceso.

Israel:

¿Causará algún problema el marcar 911 con la portabilidad de número?

Amal:

Durante el tiempo que el número está siendo transferido de la antigua compañía a la nueva, podría haber un período en el cual el servicio de 911 sea afectado. Si los clientes llaman a 911 desde su antiguo teléfono durante este período la llamada debería funcionar. Sin embargo, la operadora del 911 podría no tener acceso al número de teléfono o podría no poder recibir información sobre la localización del lugar con respecto al teléfono en ese momento. Esto significa que la operadora del 911 probablemente no podrá llamar de vuelta a los clientes si la llamada al 911 se desconecta durante el período del transferimiento.

Israel:

Según ha sido discutido por los representantes de la Oficina de Telecomunicación Móvil, la portabilidad de número local ***móvil esta disponible*** en todas partes del país comenzando el 24 de mayo del 2004. Para poder comenzar el proceso de cambiar de compañías y poder quedarse con sus números de teléfono actuales, los consumidores deberán primero comunicarse con sus nuevas compañías. Mantengan en mente que la compañía puede cobrar por el proceso de transferimiento. Cargos por terminación temprana de contrato podrían aplicar si los consumidores cambian compañías antes de que el contrato termine. Además es poco probable que los consumidores puedan usar su teléfono actual en la red de su nueva compañía.

Desde que la implementación de LNP comenzó, el FCC ha estado monitoreando el progreso de compañías de servicio móvil en implementar la portabilidad de número. Aunque hubo algunos problemas técnicos durante las primeras fases de la implementación, las compañías han resuelto la mayoría de éstos problemas y nosotros esperamos que el resto de la implementación resulte sin problemas. Si los consumidores encuentran que sus compañías de servicio móvil o de línea fija no cooperan, podrán someter una queja con la Oficina del Consumidor y Asuntos de Gobierno del FCC, llamando al 1-888-225-5322. Quejas también se pueden enviar a través de la página de internet del FCC, o por fax. Puede ir a www.fcc.gov para obtener más información. Nosotros hemos coordinado un grupo de trabajo que analiza las quejas para asegurar que los beneficios de la portabilidad del número telefónico lleguen a todos los ciudadanos de la manera más eficiente.